

東莞市推進群眾和企業到政府辦事 「最多跑一次」改革實施方案

為進一步深化「放管服」(即簡政放權、放管結合、優化服務)的工作、加快政府職能轉變、優化辦事流程、實現群眾和企業到政府辦事「最多跑一次」的改革,東莞市人民政府根據《東莞市提高行政服務和行政監管效能工作方案》的要求,制定《東莞市推進群眾和企業到政府辦事「最多跑一次」改革實施方案》。



■ 東莞市人民政府日前召開「最多跑一次」暨「多證合一」改革新聞發布會,公布「最多跑一次」首批1,173個事項清單。

一、工作目標

在「一門式一網式」(即落實「一門在基層,服務在網上」)的理念,把不同的辦事窗口和網頁整合為政府綜合服務窗口和網上統一申辦受理平台,實現一個門、一張網辦事)政務服務總體框架內,東莞市按照技術創新與流程再造相結合的工作思路,整合政務服務資源,優化政務服務要素,綜合運用簡政放權、優化流程、精簡環節、網上辦理和快遞收發等手段,全面梳理並公布有關群眾和企業到政府辦事「最多跑一次」事項,預計到2017年底,將實現95%以上辦理事項只需群眾和企業到政府「最多跑一次」、50%以上的行政許可事項審批時限壓減50%以上。到2018年底,除特殊情況外,實現所有辦理事項群眾和企業到政府「最多跑一次」,使政府辦事效率明顯提高,明顯改善東莞市的政務環境。

二、主要內容

(一) 對涉及單個部門(窗口)的辦理事項,全面推行「跑一次」服務模式

通過實行即來即辦、立等可取、一次辦結、上門服務,讓企業和群眾不需要多次跑同一個部門(窗口)。

- 對於辦理標準明確、條件簡單、不需要專家論證、公示公告和現場踏勘的,只需要進行書面形式審查的簡單辦理事項,便全面推行「即來即辦」。
- 對於相對複雜的辦理事項:
 - 一律簡化辦事流程,堅決取消各類無謂的證明和繁瑣的手續,推動事項「化繁為簡」。
 - 探索群眾和企業辦事即來即辦、立等可取的做法,在辦事窗口當場出具審批結果。

- 能主動提供服務的事項，應轉變服務方式，取消申請環節，由政府部門主動上門提供服務，降低企業和群眾辦事成本。
- 採取「信任在先+現場核驗」、「網上受理（預審）+現場辦結」和「現場受理+快遞送達」等模式，實現企業和群眾「最多跑一次」。

（二）對涉及多個部門的關聯辦理事項，積極推行「一窗式」服務模式

通過實行一口受理、優化前置（流程）、網上運轉、並行辦理，使企業和群眾從「跑多個部門（窗口）」轉變為「只跑一個部門（窗口）」。

1. 推進「一門式、一網式」政府服務模式改革

- 重點圍繞涉及多個部門的辦理事項，包括投資建設項目審批、商事登記和不動產交易登記等。
- 在鎮（街道、園區）綜合服務中心建立前台綜合受理、後台分類審批、統一窗口出件的服務模式。
- 實行一口受理、網上運轉、並行辦理、限時辦結，進一步優化業務流程，精簡辦事材料，實現高效審批。

2. 清理及優化前置條件、材料、環節

- 取消無法定依據、無現實必要、已向前置部門出具的、本部門出具過的、可通過事中事後管理取得的、取消後不會造成嚴重後果的前置材料。
- 取消一般性事項的領導審簽環節和非實質性審查環節，確定需要領導審簽的，原則上在辦事窗口現場辦理。
- 優化材料的提交方式和辦理環節，按照能滿足網上辦理、業務協同、信息共享的方式進行配置。

（三）對於涉及跨層級的辦理事項，大力推行「一門式」服務模式

通過實行事權下放、多級聯動、網上審批和快遞送達，逐步做到在基層一線受理並取件，實現企業和群眾辦事不需出鎮。

1. 全面推開簡政強鎮事權改革

- 以權責清單為基礎，將市直部門下放給中心鎮的行政管理事權，全部推廣下放至尚未推開簡政強鎮事權改革的17個非中心鎮街，最大限度地向鎮人民政府（街道辦事處、園區管委會）下放行政職權，實現事權下放均等化。
- 鎮（街道、園區）承接的市直部門下放的事權（包括行政許可和服務事項），原則上全部進駐綜合服務中心，提供「一門式」、「一窗式」服務。
- 著力加強17個非中心鎮街事權承接能力建設，確保下放的事權「接得住」、「用得好」。

2. 實施多級聯動服務模式

- 建設東莞市政務服務數據交匯平台，實現市鎮村三級政務數據整合共享，以數據共享促進流程優化和業務協同，充分借助互聯網和現代物流等手段，探索「基層受理+網上審核+快遞送達」方式，建立網上申報材料的快遞提交和辦理結果的快遞送達服務機制，促進上下級部門服務相互銜接，把「群眾上下來回跑」變為「多級聯動」和「上下級部門內部流轉」，企業和群眾在基層即可實現「一門式」受理和取件。

三、實施步驟

以《東莞市一門一網式行政許可和服務事項指導目錄》為基礎，對群眾和企業到政府辦理事項進行全面梳理、分批公布、分步實施，接受社會監督。

(一) 梳理公布階段 (2017年8月至12月)

按照全面梳理、分類要求、分步快走的要求，分期分批公布群眾和企業到政府辦事「最多跑一次」辦理事項，特別要注重與企業和群眾關係密切、量大面廣的重點事項（指所有投資項目審批事項和其他年辦件量較大的事項）的梳理。

- 對於已經能做到和通過改革實現「零跑動」或「跑一次」的事項，要於2017年8月底前向社會公布。
- 對於目前尚未實現「最多跑一次」，但近期能通過簡政放權、優化流程、精簡環節和推進網上辦理實現「最多跑一次」的事項，要於2017年9月底前向社會公布。
- 對於難以實現「最多跑一次」的事項，以及涉及多個部門或多個層級辦理、而且群眾和企業仍需跑多次的事項，按照「最多跑一次」的要求，研究提出深化改革、提高效率、優化服務的對策措施，實現全市各級在2017年年底公布的「最多跑一次」事項比例均達到95%以上。

(二) 全面督查階段 (2017年9月至12月)

- 建立「最多跑一次」的督查制度，市政務服務辦會向相關部門的工作進展情況進行專項督查，定期通報工作進展情況。
- 若檢查中發現有工作落實不到位等問題，會及時進行約談和督辦，視乎情況而啟動追責機制。

(三) 鞏固提升階段 (2018年)

- 2018年底前，鞏固深化「最多跑一次」改革，建章立制、總結評估改革成效。除特殊情況外，實現所有辦事事項只需群眾和企業到政府「最多跑一次」。
- 建立「最多跑一次」改革第三方評價機制，準確了解把握各級各部門推動改革方案落實的工作舉措和進展情況、公布「最多跑一次」事項的落地情況以及預期目標的達成情況，而第三方評估結果則作為評判考核改革成效的重要依據。

四、配套措施

(一) 推進「最多跑一次」事項辦理標準化

- 結合分批公布的群眾和企業到政府辦事「最多跑一次」辦理事項清單，各相關職能部門做好事項辦理標準的修改工作，完善《辦事指南》和《業務手冊》，按照省目錄管理系統建設要求做好事項標準的動態調整工作。

- 在推進行政許可和公共服務事項標準化工作的基礎上，進一步優化行政審批運行流程，按照適用於互聯網技術和滿足用戶體驗的要求，對政務服務事項的前置條件、材料、流程進行清理、規範和優化，取消沒有法律法規依據的證明和蓋章環節，以標準化促進規範化和便捷化。

（二）加強便民服務平台建設

- 按照應進盡進、真進真辦、便捷高效的原則，進一步加強全市各級政務服務中心建設。
- 建立健全的前期導辦工作制度，為群眾提供業務諮詢和材料預審等服務，提高政務服務效率和質量。
- 大幅提高政務服務中心辦理事項（即辦件）的比例，通過精簡辦事程序、壓縮申報材料、數據交換共享、減少辦事環節和縮短辦理時限，實現立等可取。
- 完善「一窗通辦」的建設，積極推動設立工程建設、企業設立、經營許可、社會民生、公安專項和稅務專項等分類綜合窗口。
- 具備場地條件的地方，要積極推動水、電、燃氣、廣電和行業協會等便民服務事項進入行政服務中心統一辦理。
- 加強便民服務網點建設，探索將政務服務延伸至學校、醫院和郵政服務點等，完善服務體系，實現就近能辦、同城通辦。

（三）推進事項網上全流程辦理

- 推進政務服務事項網上辦理，優化及簡化網上申請、受理、審查、決定和送達等流程，做到「應上盡上、全程在線」。
- 推進辦事材料目錄化、標準化、電子化及網絡共享複用，開展在線填報、提交和審查。
- 建立網上預審機制，及時推送預審結果，一次過告知需要補正的材料。
- 大力推進政務服務向自助終端、移動端和熱線電話延伸，以簡單且需求大的個人事項為主，建設推廣自助辦事終端，增強政務服務的主動性、多樣性和便捷性。



- 積極推動各類公共繳費，開通網銀支付、手機支付等網上支付功能，加快對接支付寶、微信等第三方支付平台，推動更多審批事項和便民服務，實現手機「查、繳、辦」一站式服務。

（四）深化統一政務諮詢平台建設

- 完善政務服務事項諮詢數據庫，透過統一政務諮詢平台，解答群眾和企業辦事諮詢。
- 凡是群眾和企業到政府辦理的政務服務事項，都可以通過市政府的服務熱線電話或網上諮詢，詳細了解辦事流程、所需材料和其他相關事項等。
- 借鑒網上購物便捷、人性化的經驗做法，逐步推行智能在線諮詢服務，暢通互聯網溝通渠道，提升用戶體驗。

（五）推進電子證照應用

- 建設完善全省統一的政務電子證照系統和地市部署版，編制電子證照通用目錄，加快轉換政府所存的紙質證照為電子證照，當中包括相關證明、批文、鑒定報告、辦事結果等材料，推進政務電子證照信息共享和互認應用。
- 作為市政務電子證照系統的組成部分，各部門審批業務系統要成功對接，實現互聯互通。
- 完善電子檔案存儲和讀取管理，推進無紙化審批。
- 重點圍繞投資建設審批、工商登記、完稅服務和民生服務等領域，推動一批行政審批事項和公共服務事項的辦理過程應用電子證照、電子公文、電子簽章，開展網上驗證核對。

（六）推動政務部門簡證便民

- 推進政務部門簡化證明材料改革，制定東莞市行政許可和公共服務事項證明材料共享目錄，實現凡列入共享目錄的材料，政務部門應自行核查獲取，不得要求企業和群眾提供原件和複印件。

- 探索建立容缺受理審批服務機制，各級辦事窗口對基本條件具備、主要申報材料齊全且符合法定條件，其他申請材料暫缺或有誤的申請事項，允許通過網站、電子郵件、即時通訊、傳真及事後非現場方式（包括郵寄）補正非關鍵性材料，先行受理並進入審批程序，減少申請人因次要申請材料不全或存在缺陷而引起重複往返的現象。

（七）推進投資項目中介服務市場化配置

- 建設市、鎮一體的投資建設審批中介網上超市，通過政府引導、行業自律和用戶評價等方面，進一步規範中介機構經營活動，督促中介機構進一步規範收費，提升辦事效率，優化服務質量，協助群眾、企業辦事少花錢、少跑腿。

五、保障措施

（一）加強組織領導

- 推進「最多跑一次」改革，是「放管服」改革的深入實踐，是進一步營造國際化、法治化和便利化營商環境的具體路徑。
- 各部門、各鎮街（園區）要充分認識推進「最多跑一次」改革的重大意義，樹立強烈的使命感、責任感，統一思想、提高認識，以強力的責任擔當推動工作。
- 各部門、各鎮街（園區）主要領導作為第一責任人，要加強組織領導，明確工作時間表，細化分工，妥善處理各項改革舉措的落實，確保改革工作取得實效。

（二）強化考核監督

- 「最多跑一次」改革已列入2017年市委市政府重點工作督查考評事項，需要定期公開通報工作進展和成效。
- 建立健全問責機制，由市政務服務辦會同市政府督查室，對工作進展和落實情況進行全面督促檢查，及時研究並解決檢查時發現的問題，對工作落實不及時不到位的部門、鎮街（園區）進行約談和督辦，推動各部門、各鎮街（園區）按時保質完成任務。

（三）加強宣傳推廣

- 各部門、各鎮街（園區）要充分利用報紙、電視、互聯網和新媒體等渠道，廣泛宣傳「最多跑一次」的改革，及時準確發佈改革信息和政策法規解讀，提高群眾的認知度。
- 正確引導社會預期，積極回應社會關切，創新社會參與機制，拓寬公眾參與的渠道，凝聚各方共識，營造良好氛圍。
- 各部門、各鎮街（園區）要做好「最多跑一次」改革的工作總結和提煉，突顯為民服務工作亮點。■